

Conditions Générale de vente

Voyage Aurores Boréales et gastronomie nordique en Laponie

1. INSCRIPTION ET PAIEMENT

1.1 - Inscription

Pour être considérée comme définitive, une inscription est subordonnée, lorsqu'elle est réalisée à plus de 45 jours de la date du départ, à l'encaissement d'un acompte de 50 % du montant total des prestations (rubrique figurant dans le bulletin d'inscription),

Pour toute inscription à moins de 45 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. Tout règlement intervenant à moins de 15 jours de la date de départ ne pourra être effectué qu'en virement bancaire. (Les chèques ne seront pas acceptés).

L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement accompagné du bulletin d'inscription numérique ou en format papier dûment complété et signé. A réception de votre inscription Découvertes Célestes procédera à l'envoi de la facture après vérification de l'encaissement du prix réglé et de la disponibilité des prestations à votre date de départ.

Si le séjour souscrit est complet et/ou indisponible à votre date de départ, Découvertes Célestes procédera au remboursement intégral des sommes versées et sans retenue d'aucune somme.

Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par Découvertes Célestes concernant le voyage.

Conformément au **12e point de l'article L221-28** du code de la consommation, le souscripteur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage qui doit être fourni à une date et période déterminée.

Découvertes Célestes ne propose pas d'assurance. La souscription d'une assurance est donc à la charge du participant

1.2 - Paiement

La facture est adressée au client dans les 8 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, au plus tard 45 jours avant la date du départ. Toute absence de paiement du solde à moins de 10 jours du départ pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après.

1.3 – fractionnement du règlement :

Découvertes Célestes facture une prestation qui inclut :

- L'hébergement
- L'accompagnement
- Les excursions optionnelles
- La location des raquettes à neige
- L'entrée à l'Ice hotel
- Les éventuels restaurants

Une 2^{ème} facture sera émise par Guillaume Deplanck pour une prestation de cuisine.

2. INFORMATIONS VOYAGE

2.1 - Formalités administratives et sanitaires

Découvertes Célestes délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française.

Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner, avant d'entreprendre un

voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Découvertes Célestes. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées.

Découvertes Célestes ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol et qui de fait ne pourra être présent au lieu de rendez-vous indiqué sur le document d'inscription, faute de présenter les documents exigés, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

2.2 - Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères
Découvertes Célestes vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage sur le site Internet

www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs.

Vous pouvez également déclarer votre déplacement à l'étranger sur le compte Ariane du site :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public>

3. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément d'un forfait intervenant après signature du contrat d'inscription et avant émission du billet, peut engendrer des frais selon l'état d'avancement des réservations et des engagements auprès des différents prestataires. Faute de règlement des frais potentiels engendrés, Découvertes Célestes ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Découvertes Célestes par lettre recommandée avec accusé de réception, le plus tôt possible : c'est la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation totale :

► plus de 45 jours avant la date de départ :

20 % du montant total des prestations (avec un minimum de 100 € par personne pour les séjours en dehors de la France).

Découvertes Célestes a souscrit une assurance auprès du prestataire hébergement à Bjorkliden en Suède pour maintenir ce barème à moins de 40 jours avant le départ sur présentation d'un certificat médical attestant l'impossibilité de participer au voyage.

Pour toutes autres raisons (cas de force majeure, grève des transport aérien, mesures de restriction prises par les Etats, décision personnel) à moins de 40 jours du départ, l'annulation entrainera l'application du barème des retenues suivant :

- Entre l'inscription et 40 jours avant la date du départ : 10%
- Entre 40 et 10 jours : 40% du prix du voyage
- Entre 10 et 1 jours : 50% du prix du voyage.

► de 40 à 10 jours avant la date de départ :

80 % du montant total des prestations, avec un minimum de 200 € par personne (hors France).

► de 10 à 1 jour avant la date de départ :

100 % du montant total des prestations.

► En cas d'annulation partielle, outre l'application des cas particuliers ci-dessous, le barème de frais d'annulation s'appliquera sur le montant des prestations individualisées et non consommées du voyage, à l'exclusion des prestations pouvant être partagées entre plusieurs voyageurs. En conséquence, la fraction du voyage remboursable par Découvertes Célestes, au titre d'une annulation partielle, ne portera que sur des prestations individualisées et non consommées.

► Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Découvertes Célestes pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

► En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement

5. ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS (art R211-10, para. III)

Découvertes Célestes peut être exceptionnellement contraint d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans le contrat de voyage ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site Internet, presse...). Cette décision vous sera communiquée au plus tard 45 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement partiel des sommes versées (20 % du montant total des prestations)

6. TRANSPORT AÉRIEN

6.1 – Réservation des vols

Pour le voyage en Suède, la réservation et l'acheminement est à la charge des participants

6.2 – Modifications, retard et annulation de vols

Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Découvertes Célestes, retard, annulation, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Découvertes Célestes.

En cas de changements d'itinéraire, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

En cas de non réalisation de la prestation de transport, les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien remboursent les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'ils ont vendu, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Les conditions générales de vente ou de transport précisent la possibilité du remboursement et ses modalités. (Art. L224-66 code consommation)

Dans le cas où le voyageur décide de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation/résolution visés à l'article 4 ci-dessus.

7. ASSURANCES

Découvertes Célestes est assuré en responsabilité civile professionnelle. Cependant, Découvertes Célestes ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire. Découvertes Célestes impose à chaque participant de souscrire auprès de son assureur habituel à un contrat multirisque pour la période pour le voyage sur lequel il est inscrit et d'informer Découvertes Célestes du nom de l'assureur, de ses coordonnées postales et téléphonique.

Découvertes Célestes impose une assurance qui permet le rapatriement en cas de force majeure (blessures, invalidité, etc...), l'assistance, les frais de recherches, les frais médicaux à l'étranger, une responsabilité civile individuelle. Cependant, il est conseillé de souscrire une assurance multirisque qui couvre l'annulation, la perte, vol ou détérioration de bagages, une indemnité de retard de bagages de plus de 24h.

8. TARIFS

Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et programmes pour tenir compte :

► des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.

- ▶ de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies.
- ▶ de la variation des taux de change appliqués au voyage considéré.

À la signature du contrat d'inscription, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf dans les cas autorisés par la loi (variation du coût des transports et variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies) mentionnées ci-dessus.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Découvertes Célestes s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

En cas d'inscription de plusieurs clients sur un même numéro de dossier, le prix par client est différent selon le nombre de personnes inscrites sur le dossier. En conséquence, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs clients, le prix des prestations pour les clients restant inscrits pourra lui-même être différent du prix initial. Tout refus de la part des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du client pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 4 ci-dessus.

9. PRESTATIONS TERRESTRES

9.1 Prestations non utilisées/modifications

Découvertes Célestes vend des prestations terrestres. Les prestations non utilisées sur place par choix de la part du voyageur ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Toutes prestations n'ayant pu être honorées et pouvant être récupérées par Découvertes Célestes seront remboursées au voyageur. (Exemple : sortie en mer non faite pour mauvaise météo)

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires locaux ou au guide si ce dernier en avance les frais et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Découvertes Célestes. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

9.2. Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

9.3 Accessibilité

Le voyage Découvertes Célestes en Suède requiert une implication physique plus ou moins importante. En conséquence tous les séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Le voyageur est invité à contacter Découvertes Célestes pour avoir de plus amples renseignements sur toutes questions relevant de l'accessibilité et pour tout besoin d'assistance afin d'étudier avec le voyageur la faisabilité du voyage.

10. INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (**article 34 de la loi "Informatique et libertés"**). Découvertes Célestes n'utilise les coordonnées téléphoniques et électroniques fournies que pour une relation contractuelle préexistante et conforme à la demande du client. Découvertes Célestes ne loue pas et ne revend pas de fichiers contenant des données et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs. **Conformément à la loi L.223-2 du code de la consommation**, Découvertes Célestes, professionnel amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, informe le voyageur de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique :

<http://www.bloctel.gouv.fr>

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Découvertes Célestes. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Découvertes Célestes lors de votre demande de devis puis d'inscription. Le traitement de vos données

personnelles est nécessaire pour permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données sont communiquées aux sociétés partenaires, aux prestataires techniques, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs, hébergeurs...). Découvertes Célestes s'engage à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur.

Vos données sont conservées le temps de la relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Découvertes Célestes 266 avenue bellevue 31480 Cox. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

10. RESPONSABILITES

Découvertes Célestes ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- ▶ Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s)
- ▶ Défaut de présentation auprès des autorités et/ ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Découvertes Célestes et pouvant être vérifiées sur le site des affaires étrangères
- ▶ Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement de prestation ne sera dû par Découvertes Célestes dans cette hypothèse
- ▶ Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures, émeutes étrangères, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Découvertes Célestes, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs
- ▶ Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Découvertes Célestes se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers
- ▶ La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Découvertes Célestes concernant le voyage de sorte que Découvertes Célestes ne saurait être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

11. RECLAMATIONS

Le voyageur est tenu d'informer l'organisateur dans les meilleurs délais Découvertes Célestes eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. Le voyageur peut informer Découvertes Célestes par les n° de téléphones communiqués sur le contrat et aussi par le biais des guides et prestataires dont les coordonnées sont données dans les convocations de voyage. Le défaut de signalement d'une non-

conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dû si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

Au retour de voyage, les voyageurs peuvent adresser toute éventuelle réclamation par écrit accompagnée de pièces justificatives à Découvertes Célestes dans un délai maximum de 30 jours à l'adresse : 266 avenue Bellevue 31480 Cox

12. DROIT DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme*. Découvertes Célestes sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

12. MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Ils doivent être en possession, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct.

Reproduction partielle des articles selon le Code du tourisme en vigueur. Modifié par Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1. Reproduction partielle des articles L616-1, L223-1 à L223-7 du Code de la Consommation

Dispositions générales

Article R211-3 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3

Article R211-4 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur doit communiquer au voyageur les informations suivantes : **1° Les caractéristiques principales des services de voyage a)** La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination

d) Les repas fournis

e) Les visites, les excursions ou les autres

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une

communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis **h)** Des

informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur ainsi que ses coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage et la date limite mentionnée dans l'article L. 211-14. Le début du voyage pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur, conformément au I de l'article L. 211-14

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Article R211-5 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à **l'article L. 211-9** :

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées

2° Une mention indiquant que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique de l'organisateur, d'un point de contact par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage conformément à l'article L. 211-16

6° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil

7° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11

Un organisateur est un professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel.

En ce qui concerne les forfaits définis dans l'article L.211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 7°.

Contrat de vente de voyages

Article R211-7 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Celui-ci est tenu d'informer l'organisateur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. (15 jours s'il s'agit d'une croisière). Dans ce cas le cédant reste solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Le cédant est invité à se renseigner au préalable sur ces frais : certaines compagnies aériennes refacturent le billet. Attention également aux frais de visa. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur.

Article R211-8 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12 :

Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou **3°** des taux de change en rapport avec le contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour. Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Article R211-9 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières

mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14 :

Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables selon le barème des frais d'annulation totale repris dans le paragraphe 4 des conditions particulières de vente. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.

II. Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

III. L'organisateur peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire selon 2 cas de figures :

Dans le cas où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut aussi annuler le voyage. Dans ce cas, l'organisateur doit rembourser mais ne sera pas tenue de payer une indemnisation s'il avertit au plus tard :

- ▶ moins de 20 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de plus de 6 jours ;
- ▶ moins de 7 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de 2 à 6 jours ;
- ▶ moins de 48 heures avant le début du voyage dans le cas d'un voyage n'excédant pas plus de 2 jours.

En cas de manquement et de dépassement des délais par l'organisateur et comme prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date

Dans le cas où l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Dans ces 2 derniers cas, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur moins les frais de résolution appropriés (exemple : frais de préacheminement achetés par le voyageur, les frais de visa, nuit supplémentaires, extension de séjour non compris dans le contrat...) Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Le voyageur a également la possibilité de se reporter sans frais sur un autre séjour de son choix.

Article R211-11 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2

L'aide due par l'organisateur en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Responsabilité Civile Professionnelle

Article L211-16, L211-17 et L211-17-1 Modifié par Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 3

Le professionnel qui vend un forfait touristique est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

L'organisateur d'un voyage apporte dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté.

Article L616-1 et R616-1 du code de la consommation. Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

En application de l'**article L. 616-1**, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.